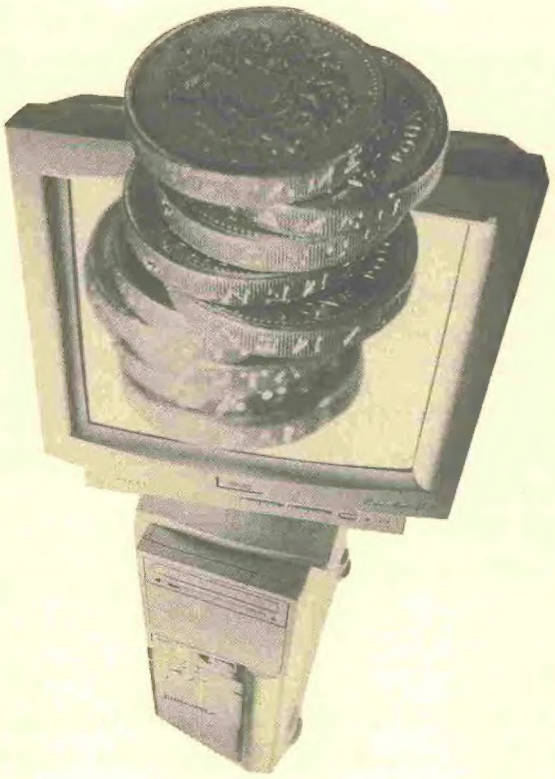
สกู๊ปพิเศษ

ต่อลมหายใจธุรกิจด้วย... ไอที

"สิ่งที่คนเราซื้อไม่ได้คือเวลา
แต่สิ่งที่เทคโนโลยีสามารถซื้อได้คือเวลา"



สภาวะเศรษฐกิจไทยขณะนี้ หลายคนถามว่าควรจะประหยัดอย่างไรจึงจะอยู่รอด และหากถึงที่สุดแล้วไม่สามารถอยู่รอดควรจะทำอย่างไร เชื่อว่าคำถามนี้เป็นปัญหาที่ทุกคนโดยเฉพาะนักธุรกิจกำลังหาคำตอบ การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดนั้น หนทางที่นักธุรกิจส่วนใหญ่คิดกันคือการพยายามลดค่าใช้จ่ายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่น การลดพนักงาน ลดเงินเดือน ลดค่าใช้จ่ายด้านการบริหารและการจัดการ อันได้แก่ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ และการลดต้นทุนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอที เป็นทางเลือกหนึ่งที่หลายคนมองข้ามหรือมองแล้วไม่กล้า

มีผู้รู้ท่านหนึ่งกล่าวว่า "สิ่งที่คนเราซื้อไม่ได้คือเวลา แต่สิ่งที่เทคโนโลยีสามารถซื้อได้คือเวลา" เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีปัญหาทางเศรษฐกิจรุมเร้า การเพิ่มประสิทธิภาพความสามารถในการแข่งขันด้วยไอทีจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความอยู่รอด ในขณะที่องค์กรมีการปรับให้เล็กลงด้วยข้อจำกัดทางด้านงบประมาณในการลงทุน สถานที่ ตลอดจนจำนวนบุคลากรเพื่อใช้ในการดำเนินงานในหน้าที่ต่าง ๆ แต่ในขณะเดียวกันต้องสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อธุรกิจ

ไอที... ต่อลมหายใจธุรกิจได้อย่างไร

ไอที... ทำให้สามารถลดขั้นตอนการทำงาน

ไอที... ทำให้ลดต้นทุนการผลิต

ไอที... เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต

ไอที... ทำให้มีศักยภาพในการให้บริการลูกค้า

ไอที... ก่อให้เกิดสินค้าและบริการใหม่ ๆ สร้างโอกาสทางการตลาดใหม่ ๆ

ไอที... เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่ค้า แสดงถึงภาพพจน์ที่ดีขององค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับธุรกิจ และจะยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นต่อไปในอนาคต การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความสามารถในการแข่งขัน ยิ่งธุรกิจใหญ่ ๆ แล้วย่อมต้องมีโครงสร้าง

พื้นฐานที่ดีในการบริหาร บวกกับการปรับนำเอาพัฒนาการทางเทคโนโลยีมาใช้ ขณะเดียวกันไอทีก็มีส่วนในการกระตุ้นให้มีการแข่งขันสูงขึ้นในทุกวงการธุรกิจ

การนำไอทีเข้ามาใช้ในองค์กรนั้น อยากให้คุณหยุดคิดสัก 5 นาที แล้วย้อนกลับมาทบทวนถึงธุรกิจของคุณว่าไอทีสำคัญต่อธุรกิจของคุณเพียงใด ขณะเดียวกันธุรกิจของคุณมีเทคโนโลยีอะไรบ้าง และได้ใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าหรือยัง

อย่างไรก็ตาม การนำไอทีเข้ามาใช้ในธุรกิจที่ถูกต้องนั้น จะต้องทำให้ธุรกิจนั้นมีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจดีขึ้น และสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันมากกว่าบริษัทคู่แข่ง ขณะเดียวกันหากใช้ไอทีไม่ถูกต้อง จะส่งผลให้ธุรกิจไม่เป็นไปอย่างที่ตั้งเป้าหมายไว้แน่นอน

ความยุ่งยากอันเกิดจากการนำไอทีเข้ามาใช้กับธุรกิจมักจะมีปัญหาเกิดกับบุคคล 2 กลุ่มด้วยกันคือ

กลุ่มแรกคือกลุ่มผู้บริหารที่มีทัศนคติแง่ลบกับเทคโนโลยี เป็นเรื่องทางเทคนิคที่ยากจะทำความเข้าใจและการลงทุนสูง

กลุ่มที่สองคือบุคลากรในองค์กรธุรกิจมองว่าคอมพิวเตอร์เข้ามาแย่งงาน จะทำให้ตกงาน อาจเกิดกระแสคัดค้านการปฏิรูปจากพนักงานได้

บุคคล 2 กลุ่มที่กล่าวถึงนี้เป็นบุคคลที่เป็นอุปสรรคต่อการนำไอทีเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นควรมีจิตวิทยาในการนำไอทีเข้ามาพัฒนาธุรกิจ สร้างความเข้าใจอันดีต่อบุคลากรในองค์กร โดยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้

การจ่ายเงินซื้อระบบคอมพิวเตอร์ หรือซื้อระบบสื่อสารสมัยใหม่ย่อมมิใช่เทวรูปสิ่งศักดิ์สิทธิ์ อันจะสามารถเนรมิตสิ่งที่หวังดังปรารถนาได้ในพริบตา

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีเพื่อการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่เป็นการบริหารโครงสร้างที่ไม่ถูกต้อง หรือใช้งานอย่างไม่เต็มที่ ส่งผลให้เกิดปัญหา เป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการดำเนินธุรกิจนั้น ๆ โดยเฉพาะปัญหาในเรื่องของต้นทุนที่แพงขึ้น

ทั้งนี้การดำเนินธุรกิจโดยใช้ไอทีเป็นกลยุทธ์บางครั้งก่อให้เกิดอุปสรรคนั้นส่วนมากมาจากความไม่เข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องของไอทีที่จะนำมาเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ และบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของไอที แต่ขาดความเร้าใจในการรับรู้ไอทีของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ บางบริษัทหาทางออกด้วยวิธีจ้างบุคลากรรวมถึงปัจจัยทางด้านไอทีจากภายนอก เพื่อเข้ามาจัดการระบบให้กับบริษัท โดยไม่ต้องใช้ทรัพยากรของตัวเอง กลยุทธ์นี้ถือเป็นการลดต้นทุน พร้อมทั้งทำให้ปัจจัยทางด้านไอทีเกิดความยืดหยุ่น ในขณะที่บางบริษัทมีเทคโนโลยีอยู่แล้ว ปัญหาอยู่ที่ว่าเราจะบริหารเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพอย่างไร

การบริหารธุรกิจด้วยไอทีมิได้จบสิ้นที่การซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ หากจะต้องมีปัจจัยอื่น ๆ อีกอันได้แก่ การมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีศักยภาพในการบริหาร และมีความชำนาญ

ดังนั้นหัวใจสำคัญของการนำไอทีเข้ามาพัฒนาองค์กรธุรกิจก็คือ

1. ศักยภาพของระบบการบริหารองค์กร
2. ความพร้อมของบุคลากร
3. การปรับกระบวนการการทำงานให้เข้ากับไอที

จุดประสงค์ในการบริหารธุรกิจ ฝ่ายบริหารไม่จำเป็นต้องรู้ลึกถึงเทคโนโลยีไอที แต่ที่สำคัญจำเป็นต้องรู้ว่าไอทีสามารถช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจได้อย่างไร ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ปรับปรุงคุณภาพการผลิตและบริการ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ขณะเดียวกันภายในองค์กรต้องมีการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีด้วย

ในความเป็นจริงอุปกรณ์ไอทีเป็นเพียงเครื่องจักรชิ้นหนึ่งเท่านั้น นักบริหารใช้ไอทีเหมือนเครื่องมือในการบริหารอื่น ๆ ไอทีมิใช่คำตอบสำหรับทุกปัญหา เพียงแค่ช่วยให้การดำเนินการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและได้ผลมากขึ้นเท่านั้น นักบริหารที่เข้าใจบทบาทและความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและเทคโนโลยีจะเป็นฝ่ายได้เปรียบและสามารถช่วงชิงโอกาสสร้างความสำเร็จของธุรกิจอยู่ตลอดเวลา

แม้ลมพายุแห่งเศรษฐกิจจะโหมกระหน่ำเพียงใดก็ตาม อนาคตความสำเร็จของธุรกิจไม่อาจตัดขาดจากไอทีได้